

CRONOGRAMA ANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

VIGENCIA 2026 (punto3.11)

Objetivo: Programar y evidenciar las actividades del SIAU relacionadas con la gestión de PQRSDF, la socialización de derechos y deberes, la participación de la Asociación de Usuarios, la Política de Participación Social en Salud (PPSS), el seguimiento a PAMEC y POA, la medición de la satisfacción de los usuarios y la elaboración y publicación de informes.

Mes	Actividades programadas	Frecuencia / fecha de ejecución	Responsable(s)	Evidencia esperada
ENERO	- Apertura, clasificación, radicación, distribución y seguimiento de PQRSDF. - Socialización de derechos y deberes a usuarios y familiares. - Capacitación sobre derechos y deberes a colaboradores. - Taller con la Asociación de Usuarios. - Actividades de la PPSS y seguimiento a PAMEC y POA. - Informe mensual de PQRSDF y de encuestas de satisfacción con componente de humanización.	- Buzones: lunes, miércoles y viernes, 2:00 p. m. Si el lunes es festivo: martes 8:00 a. m. - Colaboradores: dos jornadas al mes, según turnos. - Informes: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única, dependencias competentes y Asociación de Usuarios	- Actas de apertura, radicados y matriz de seguimiento. - Listados de asistencia, fotografías y material utilizado. - Acta del taller e informes mensuales.
FEBRERO	- Actividades permanentes de gestión y seguimiento de PQRSDF. - Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. - Actividades de la PPSS. - Consolidación y entrega bimestral de PAMEC y POA. - Informes mensuales de PQRSDF y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	- Según programación semanal y mensual. - Colaboradores: dos jornadas al mes. - PAMEC y POA: enero-febrero. - Informes: cierre del mes. - Taller AU: durante el mes.	SIAU, Ventanilla Única y dependencias competentes	- Actas, radicados y matriz de seguimiento. - Evidencias de socialización y PPSS. - Informe bimestral de PAMEC y POA e informes mensuales.
MARZO	- Actividades permanentes de PQRSDF. - Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. - Taller con la Asociación de Usuarios. - Actividades de la PPSS y seguimiento a PAMEC y POA. - Informes mensuales y del primer trimestre. - Encuestas de satisfacción con componente de humanización.	- Socialización de derechos y deberes a Colaboradores: dos jornadas al mes. - Informe trimestral: enero-marzo. - Informes mensuales: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única, dependencias competentes y Asociación de Usuarios	- Soportes operativos y de capacitación. - Acta del taller y evidencias de PPSS. - Informes mensual y trimestral publicados.
ABRIL	- Actividades permanentes de PQRSDF. - Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. - Actividades de la PPSS. - Consolidación y entrega bimestral de PAMEC y POA. - Informes mensuales de PQRSDF y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	- Según programación semanal y mensual. - Colaboradores: dos jornadas al mes. - PAMEC y POA: marzo-abril. - Informes: cierre del mes. - Taller AU: durante el mes.	SIAU, Ventanilla Única y dependencias competentes	- Actas, radicados y matriz de seguimiento. - Evidencias de socialización y PPSS. - Informe bimestral de PAMEC y POA e informes mensuales.

Mes	Actividades programadas	Frecuencia / fecha de ejecución	Responsable(s)	Evidencia esperada
MAYO	• Actividades permanentes de PQRSDF. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Taller con la Asociación de Usuarios. • Actividades de la PPSS y seguimiento a PAMEC y POA. • Informes mensuales de PQRSDF y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Colaboradores: dos jornadas al mes. • Taller AU: durante el mes. • Informes: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única, dependencias competentes y Asociación de Usuarios	• Soportes operativos y matriz. • Acta del taller, listados y fotografías. • Evidencias de PPSS e informes mensuales.
JUNIO	• Actividades permanentes de PQRSDF. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Actividades de la PPSS. • Entrega bimestral de PAMEC y POA. • Informes mensual, segundo trimestre y primer semestre. • Revisión de acciones de mejora y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Colaboradores: dos jornadas al mes. • PAMEC y POA: mayo-junio. • Informes: abril-junio y enero-junio.	SIAU, Ventanilla Única y dependencias responsables	• Matriz consolidada y soportes de capacitación y PPSS. • Informes mensual, trimestral, semestral y bimestral. • Acciones o plan de mejora.
JULIO	• Actividades permanentes de PQRSDF. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Taller con la Asociación de Usuarios. • Actividades de la PPSS y seguimiento a PAMEC y POA. • Informes mensuales de PQRSDF y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Colaboradores: dos jornadas al mes. • Taller AU: durante el mes. • Informes: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única, dependencias competentes y Asociación de Usuarios	• Soportes operativos y matriz. • Acta del taller, listados y fotografías. • Evidencias de PPSS e informes mensuales.
AGOSTO	• Actividades permanentes de PQRSDF. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Actividades de la PPSS. • Consolidación y entrega bimestral de PAMEC y POA. • Informes mensuales de PQRSDF y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Según programación semanal y mensual. • Colaboradores: dos jornadas al mes. • PAMEC y POA: julio-agosto. • Informes: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única y dependencias competentes	• Actas, radicados y matriz de seguimiento. • Evidencias de socialización y PPSS. • Informe bimestral de PAMEC y POA e informes mensuales.
SEPTIEMBRE	• Actividades permanentes de PQRSDF. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Taller con la Asociación de Usuarios. • Actividades de la PPSS y seguimiento a PAMEC y POA. • Informes mensuales y del tercer trimestre. • Encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Colaboradores: dos jornadas al mes. • Taller AU: durante el mes. • Informe trimestral: julio-septiembre. • Informes mensuales: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única, dependencias competentes y Asociación de Usuarios	• Soportes operativos y de capacitación. • Acta del taller y evidencias de PPSS. • Informes mensual y trimestral publicados.

Mes	Actividades programadas	Frecuencia / fecha de ejecución	Responsable(s)	Evidencia esperada
OCTUBRE	• Actividades permanentes de PQRSDf. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Actividades de la PPSS. • Consolidación y entrega bimestral de PAMEC y POA. • Informes mensuales de PQRSDf y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Según programación semanal y mensual. • Colaboradores: dos jornadas al mes. • PAMEC y POA: septiembre-octubre. • Informes: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única y dependencias competentes	• Actas, radicados y matriz de seguimiento. • Evidencias de socialización y PPSS. • Informe bimestral de PAMEC y POA e informes mensuales.
NOVIEMBRE	• Actividades permanentes de PQRSDf. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Taller con la Asociación de Usuarios. • Actividades de la PPSS y seguimiento a PAMEC y POA. • Informes mensuales de PQRSDf y encuestas de satisfacción con componente de humanización.	• Colaboradores: dos jornadas al mes. • Taller AU: durante el mes. • Informes: cierre del mes.	SIAU, Ventanilla Única, dependencias competentes y Asociación de Usuarios	• Soportes operativos y matriz. • Acta del taller, listados y fotografías. • Evidencias de PPSS e informes mensuales.
DICIEMBRE	• Actividades permanentes de PQRSDf. • Socialización de derechos y deberes a usuarios, familiares y colaboradores. • Actividades de la PPSS. • Entrega bimestral de PAMEC y POA. • Informes mensual, cuarto trimestre y segundo semestre.	• Colaboradores: dos jornadas al mes. • PAMEC y POA: noviembre-diciembre. • Informes: octubre-diciembre y julio-diciembre. • Balance: cierre de vigencia.	SIAU, Ventanilla Única y dependencias responsables	• Matriz consolidada y soportes de capacitación y PPSS. • Informes mensual, trimestral, semestral y bimestral.

ACTIVIDADES PERMANENTES DURANTE TODO EL AÑO

- Apertura de los ocho buzones de PQRSDf los lunes, miércoles y viernes a las 2:00 p. m.; cuando el lunes sea festivo, la apertura se realiza el martes a las 8:00 a. m., y el miércoles y viernes a las 2:00 p. m.
- Clasificación y radicación de las PQRSDf en Ventanilla Única, distribución a las dependencias competentes y seguimiento hasta la respuesta y cierre.
- Seguimiento a los términos de respuesta y comunicación de alertas a las dependencias responsables.
- Socialización de derechos y deberes en salas de espera y durante las visitas a pacientes hospitalizados.
- Capacitación sobre derechos y deberes a los colaboradores mediante dos jornadas mensuales, de acuerdo con los turnos del personal.
- Desarrollo y seguimiento de las actividades de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), conforme al plan de acción institucional.
- Ejecución de las actividades asignadas al SIAU en PAMEC y POA, con consolidación y entrega bimestral en febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre.
- Elaboración de informes mensuales de PQRSDf y de tabulación de encuestas de satisfacción, incluyendo el componente de humanización en Consulta Externa y Hospitalización.
- Elaboración de informes trimestrales en marzo, junio, septiembre y diciembre, e informes semestrales en junio y diciembre.
- Realización de talleres con la Asociación de Usuarios cada tres meses: febrero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.
- Organización y conservación de actas, registros de asistencia, fotografías, radicados, matrices, material educativo, informes e indicadores.
- Formulación y seguimiento de acciones de mejora derivadas de PQRSDf, encuestas de satisfacción, PAMEC, POA y participación social en salud.

Nota: Las fechas específicas podrán ajustarse de acuerdo con la programación institucional, las necesidades del servicio y las orientaciones de la Gerencia.

Las actividades con la Asociación de usuarios se realizan una vez al mes donde el presidente de la asociación en sala de esperas dicta taller de derechos y deberes a los usuarios y se hacen cinco reuniones al año donde se socializan temas de interés a ellos.

Los informes mensuales son de PQRS y Encuestas de Satisfacción.

En cuanto a la ppss se realizan las actividades programadas durante el año de ejecución.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA VIGENCIA A JUNIO DE 2026

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DOCUMENTO IDENTIDAD	PERIODO	Fecha de Posesion	Fecha Terminacion
CARLOS ANDRES AMAYA	Gobernador del Departamento - Representante del Estamento Político Administrativo	4209025	4 años	30 de diciembre 2023	31 de diciembre 2027
JOHN JAIRO VARGAS LASSO	DELEGADO DE GOBERNACIÓN	80245519		02 de abril de 2024	
INGRID MARGARITA GALAN DIAZ	Secretaria de Salud de Boyaca - Representante del Estamento Político Administrativo	46.683.525	4 años	5 de mayo de 2025	
YOLIMA BOLIVAR SUAREZ	Representante del Estamento Científico Externo	40046207	3 años	30 de marzo de 2026	29 de marzo de 2029
SANDRA YESMITH CALIXTO PEDRAZA	Representante del Estamento Científico Interno	C.C. No. 40043005	3 años	12 de junio 2025	11 de junio 2028
JOSE SEGUNDO ALVARO CICUA ARIAS	Representante de la Asociación de Uvarios	C.C. No. 6755878	2 años	22 de Junio 2026	21 de junio 2028
GERMAN DE LA CRUZ RODRIGUEZ PEREZ	Representante de los Gremios de Producción	C.C. No.4279521	3 años	16 de abril de 2026	15 de abril de 2029